



FLC FORMATION

RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE

DUREE : 455h en centre à raison de 35h hebdomadaires

PUBLIC : Tout public - Groupes de 8 à 12 personnes

PREREQUIS : Niveau intermédiaire soit B1 en anglais Bonne présentation

MODALITES ET DÉLAI D'ACCES À LA FORMATION

Vérification pré-requis : tests de positionnement et entretien préalables Proposition pédagogique et financière adaptée (devis, programme, planning).

Accès dès signature de la convention ou du contrat de formation.

METHODE PEDAGOGIQUE

Notre approche est active, elle est basée sur l'écoute et la prise en compte des besoins réels des personnes formées. Les progressions reposent sur des contenus théoriques et des mises en pratique

PLATEAU TECHNIQUE

12 ordinateurs équipés des logiciels de bureautique (Pack office Microsoft et Easy Hotel), reliés à internet par fibre, une imprimante, un comptoir de réception équipé d'un ordinateur équipé d'un logiciel professionnel de gestion hôtelière, terminal de paiement, caisse, téléphone permettant de recevoir et d'émettre des appels, fac-similés de documents professionnels de réservations/vente, documentation d'ordre touristique. Centre de ressources numérisées accessible à distance depuis un ordinateur connecté à internet

SUPPORT DE COURS

Un document de synthèse est remis à chaque participant

FORMATEURS

Formateurs professionnels de l'hôtellerie

EVALUATION DE LA FORMATION

Evaluations régulières de la progression en cours de formation sous forme d'exercices visant à valider les compétences acquises : mises en situation, étude de cas, jeux de rôle, QCM, analyses de documents et/ou de situations professionnelles

OBJECTIF A ATTEINDRE

Acquérir les compétences en techniques relationnelles et professionnelles pour occuper un poste de réceptionniste en hôtellerie

COMPETENCES A ACQUERIR

CCP 1 : - ASSURER AU SERVICE DE LA RECEPTION LES OPERATIONS RELATIVES AU SEJOUR DES CLIENTS

- Accueillir les clients au service de la réception
- Répondre aux demandes de réservation de prestations hôtelières
- Procéder aux opérations d'arrivées et départs des clients
- Conseiller les clients d'un hôtel dans l'organisation de leur séjour
- Vendre les prestations de l'établissement

CCP 2 : CONTROLER ET SUIVRE L'ACTIVITE DE LA RECEPTION

- Clôturer l'activité du service de la réception
- Contribuer à la transmission et à la mise à jour d'information relative à l'activité du service de la réception

CERTIFICATION

TITRE PROFESSIONNEL Réceptionniste en hôtellerie - Niveau 4 - délivré par le Ministère du travail

ACCESSIBILITÉ

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Pour toute question concernant l'accessibilité aux personnes en situation de handicap, une référente Handicap se tient à votre disposition.

